

IP Office

Voicemail Pro

40DHB0002FRCD Version 4 (27/11/2001)

Contenu

Voicemail Pro

Présentation

Voicemail Pro est une version de Voicemail bénéficiant d'une licence pour IP Office. Cette application est semblable à l'application Voicemail Lite sur de nombreux points :

- Prise en charge de plus de 2 utilisateurs de la messagerie vocale en parallèle.
- Par défaut, chaque utilisateur et chaque groupe de recherche de ligne reçoivent toujours la fonction de messagerie vocale standard. Toutefois, la configuration de la messagerie vocale peut être personnalisée.
- La personnalisation peut également être appliquée aux paramètres par défaut pour tous les utilisateurs et les groupes de recherche de ligne, et pour l'accès via des numéros abrégés personnalisés.
- La durée maximale d'enregistrement des messages, fixée à 60 secondes dans Voicemail Lite, peut être modifiée.
- L'enregistrement automatique des appels (Enregistrement vocal) pour les utilisateurs, les groupes de recherche de ligne et les CLI sélectionnés permet l'enregistrement automatique d'appels. Cette configuration s'effectue par l'intermédiaire de l'application Manager.
- Des campagnes permettent à l'appelant d'écouter une séquence de messages et les réponses de l'appelant à ces questions (orales et/ou tapées sur les touches du téléphone) sont enregistrées. Ensuite, des agents d'appel peuvent accéder aux séries de réponses et les activer.
- Le système de messagerie intégré (IMS) ajoute une messagerie vocale sophistiquée à l'intégration du courrier électronique.

Fonctions de Voicemail Lite

Voicemail Pro Server prend en charge toutes les fonctions que l'on trouve dans l'application Voicemail Lite Server, également connue sous le nom de Messagerie vocale standard. C'est pourquoi nombre d'éléments du manuel Voicemail Lite peuvent être appliqués à l'utilisation de Voicemail Pro.

Composants de Voicemail Pro

Voicemail Pro est constituée de nombreux composants logiciels.

Les composants suivants sont fournis sur le CD Voicemail Pro :

- **Voicemail Pro Server**
  Est exécuté sur le PC serveur et fournit des fonctions de messagerie vocale au PBX.
  - **Voicemail Pro Service**
    Sur Windows NT4 et 2000, Voicemail Pro Server peut être installé en tant que service. Il fournit une plus grande fiabilité et une plus grande flexibilité.
- **Voicemail Pro**
  Il s'agit de l'interface utilisée pour configurer l'application Voicemail Pro Server. Elle peut être installée sur un PC différent du PC serveur Voicemail Pro, si nécessaire, mais elle est généralement exécutée sur le même PC.
- **IMS Server & Administration Tool**
  Le système IMS fournit une messagerie vocale et une intégration au courrier électronique entre Voicemail Pro Server et Microsoft Exchange. Les fonctions qu'il offre sont plus sophistiquées que les fonctions de base du courrier électronique de la messagerie vocale de Voicemail Lite (qui sont toujours prises en charge par Voicemail Pro).
  - **IMS Client Package**
    Si le système IMS est installé, chaque utilisateur a besoin qu'un IMS Client soit installé sur son PC.
- **Campaign Web Component**
  Si le PC utilisant l'application Voicemail Pro Server utilise également un serveur Web, des pages Internet peuvent être utilisées pour accéder aux messages de campagne.

Les composants supplémentaires suivants peuvent être requis pour certaines fonctions :

- **Web Server** ***(Xitami, Microsoft IIS ou PWS)***
  Un serveur Web utilisé sur le PC utilisant l'application Voicemail Pro Server permet aux agents d'accéder aux messages de campagne par l'intermédiaire de leur navigateur Web. Notez qu'il est nécessaire que le PC possède des capacités sonores propres au multimédia. Voir « Consignes préalables à l'installation » page 6.
- **MAPI Client** ***(Outlook 97/98/2000, Outlook Express)***
  Si le PC sur lequel Voicemail Pro Server est installé possède un programme de courrier électronique conforme à l'interface MAPI en fonctionnement, les utilisateurs de la boîte vocale peuvent alors utiliser les fonctions de base du courrier électronique de la messagerie vocale. Voir « Consignes préalables à l'installation » page 6.
- **Exchange Server**
  Le système IMS, qui fournit des fonctions sophistiquées de courrier électronique de la messagerie vocale, requiert un accès à Microsoft Exchange Server.

Installation de Voicemail Pro

Consignes d'installation de Voicemail Server

Consignes préalables à l'installationVérifiez les consignes suivantes avant d'essayer d'installer Voicemail Pro.

PC

- PC exploitant Windows 9x ou une version supérieure. Pour une fiabilité maximum, Voicemail Pro doit être installé en tant que service sur un PC exploitant NT4 ou Windows 2000.
  - **Messagerie vocale uniquement :** Pentium 200 avec 128 Mo RAM.
  - **Messagerie vocale avec IMS et/ou des campagnes :** Windows NT/2000 Pentium 300 avec 256Mo RAM.
- Le PC doit posséder des capacités sonores propres au multimédia permettant de lire et d'enregistrer des messages.
- Il faut dédier le PC serveur à la seule fonction de serveur et l'installer dans une zone sûre.

Réseau

Le PC doit être configuré et testé pour une mise en réseau TCP/IP.

- Il doit résider de préférence sur le même segment que le PBX.
- Le PC doit posséder une adresse IP fixe. Alors que les PC résidant sur un réseau DHCP conservent généralement la même adresse IP entre les redémarrages, cette caractéristique n'est **pas** garantie dans ce cas.
  - Si IP Office fonctionne comme serveur DHCP, il utilise par défaut les adresses 192.168.420.1 à 192.168.42.200 pour les clients DHCP. Les adresses jusqu'à 192.168.42.254 restent libres pour les dispositifs nécessitant des adresses IP fixes.

Espace disque

L'installation complète requiert un espace disque de 310 Mo. Par ailleurs, notez que les messages enregistrés utilisent environ 1 Mo de l'espace du disque par minute.

- Pour un petit bureau, prévoyez au moins 200 minutes d'espace d'enregistrement des messages, c'est-à-dire
- 200 Mo.
- Pour un environnement occupé, prévoyez au moins 1 000 minutes d'espace d'enregistrement des messages, c'est-à-dire 1 Go.

Fonctionnement du serveur Web

Si un accès aux campagnes par un navigateur Web est requis, l'un des serveurs Web suivants doit être installé sur le PC **avant** Voicemail Pro. Notez que les produits du serveur Web Microsoft sont utilisés en tant que services mais ils nécessitent que Voicemail Pro soit également utilisé en tant que service (par ex. une installation NT ou Windows 2000 de Voicemail Pro).

- Serveur Web Xitami
- Serveur Web Microsoft IIS
- Serveur Web Microsoft personnel.

Connexion courrier électronique

Si le PC utilisant l'application Voicemail Server possède un programme de courrier électronique client conforme à l'interface MAPI, ce programme peut être utilisé pour accomplir les fonctions reliant la messagerie vocale au courrier électronique. Il convient tout d'abord de vérifier la connectivité au courrier électronique en envoyant un courrier électronique directement à partir du programme de courrier électronique client. Il s'agit du fonctionnement de base reliant la messagerie vocale au courrier électronique et non celui du système IMS.

- Outlook 97/98 prend en charge l'interface MAPI.
- Outlook Express peut être configuré de manière à activer l'interface MAPI.
- Remarque : L'envoi de fichiers de messagerie vocale .wav à travers le réseau encombre fortement le réseau informatique et les serveurs du réseau.

Nombre d'utilisateurs en parallèle

Toutes les connexions au serveur de messagerie vocale utilisées à partir du PBX sont établies via le réseau local. Le nombre maximum de connexions simultanées à la messagerie vocale dépend du PBX.

- **IP 401 :** 2 accès de données maximum pour Voicemail Pro.
- **IP 403 :** 10 accès de données maximum pour Voicemail Pro.
- **IP 406 :** 20 accès de données maximum pour Voicemail Pro.
- **IP 412 :** 30 accès de données maximum pour Voicemail Pro.
  - Remarque : Le nombre réel d'accès de données disponibles pour Voicemail Pro est également contrôlé par des clés de licences saisies dans l'application Manager.
  - Remarque : Le PBX peut prendre en charge un plus grand nombre d'accès de données. La figure ci-dessus indique le maximum qui puisse être affecté pour le fonctionnement de la messagerie vocale.
  - Remarque : Les accès de données peuvent être utilisés à d'autres fins qui peuvent en réduire le nombre disponible pour la messagerie vocale à tout moment.

Consignes d'installation

Les éléments suivants sont requis pour l'installation de Voicemail Pro.

- Un PC équipé de Manager, des mots de passe nécessaires, des détails du réseau local, etc. pour programmer le système de téléphonie.
- Une licence pour Voicemail Pro et des licences pour le nombre de ports requis.
- Une licence pour IMS, si le système est installé.
- Un CD Voicemail Pro.

Installation

La procédure suivante concerne l'installation standard de Voicemail Pro.

- **Remarque : Installation du système IMS**
  Bien que cette procédure permette d'installer le logiciel IMS Server, les détails complets de l'installation IMS sont couverts par le manuel d'installation et d'administration IMS.

1. Assurez-vous qu'aucune version précédente de Voicemail Server n'est déjà installée sur le PC.
   - Après avoir désinstallé tous les serveurs de messagerie vocale existants, veillez à toujours redémarrer le PC. La désinstallation n'implique pas la suppression des messages et des messages d'accueil existants.
2. Utilisez Manager et saisissez les clés de licences pour Voicemail Pro et tous les ports de messagerie vocale supplémentaires. Si le système IMS a également été installé, saisissez également la clé de licence pour IMS. Téléchargez la nouvelle configuration sur le système de téléphonie.
3. Rechargez la configuration IP Office dans Manager et vérifier que le statut des licences est ***validé***.
4. Assurez-vous que la date et l'heure du PC serveur sont exactes. Une fois installé, Voicemail Server constitue une source de temps pour le PBX.
5. Insérez le CD Voicemail Pro. L'assistant d'installation sera démarré automatiquement. Suivez les options proposées.
   - N'installez aucun élément de l'IMS à ce stade. Le système IMS ne doit être installé qu'une fois que Voicemail Pro a été installé et testé. Référez-vous au manuel d'installation et d'administration IMS.
6. S'il est installé sur un PC Windows NT ou Windows 2000, il est fortement recommandé d'installer Voicemail Pro Service. Si cela n'a pas été fait, ajoutez un raccourci au fichier **vmprov5.exe** du dossier de démarrage du PC.
7. S'il s'agit d'une mise à niveau d'une application Voicemail Lite existante, le message, les dossiers contenant les nom et les messages d'accueil de Voicemail Lite peuvent être copiés manuellement dans les dossiers Voicemail Pro.
8. Redémarrez le PC. A présent, vous pouvez effectuer la configuration du système de téléphonie afin d'utiliser le serveur de Voicemail Pro ; voir « Configuration IP Office », page 9.
9. Les autres configurations et utilisations des paramètres de messagerie vocale de l'utilisateur individuel et du groupe de recherche de ligne sont les mêmes que pour Voicemail Lite. Reportez-vous au Manuel Voicemail Lite.

Configuration IP Office

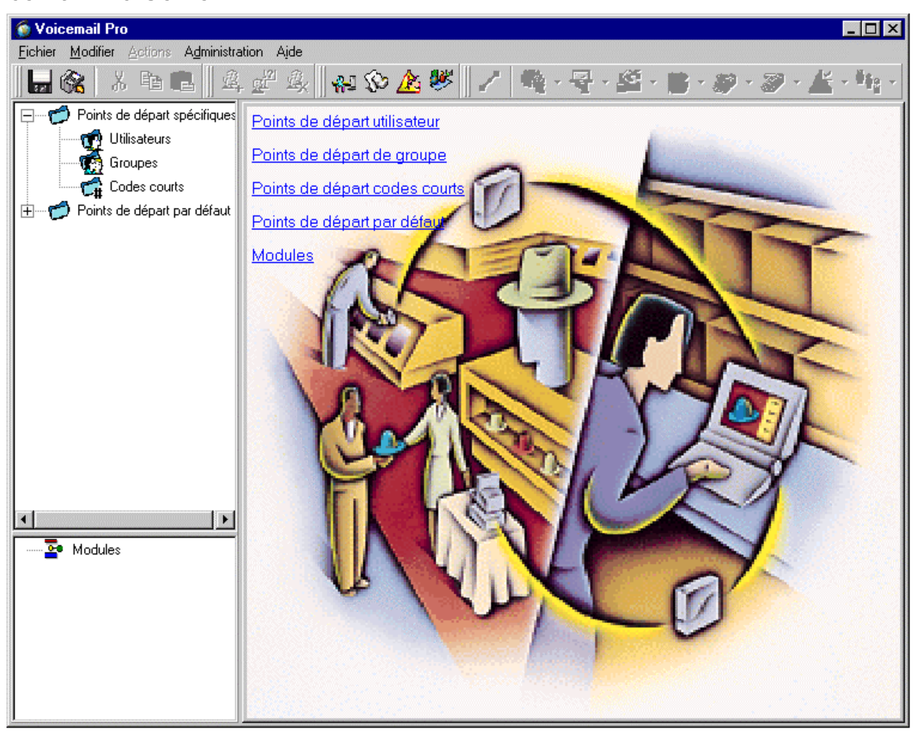
IP Office doit être configuré de manière à reconnaître quel PC fait office de serveur de messagerie vocale. IP Office est configuré via l'application Manager. Ces paramètres se situent dans l'onglet **Messagerie vocale** du formulaire de configuration du **Système**.

1. Démarrez le programme Manager et chargez la configuration actuelle du système.
2. Sélectionnez **Système**, puis l'onglet **Messagerie vocale**. Vérifiez les paramètres suivants :
   - **Type de messagerie vocale :**
     Sélectionnez **PC** pour utiliser Voicemail Lite.
   - **Destination de la messagerie vocale :**
     Non utilisée pour Voicemail Lite.
   - **Adresse IP de la messagerie vocale** :
     Entrez l'adresse IP du PC sur lequel Voicemail Server fonctionne. Elle peut être définie sur 255.255.255.255 (une adresse de diffusion) s'il n'existe qu'un seul serveur de messagerie vocale sur le réseau.
   - **Mot de passe/Confirmer le mot de passe de la messagerie vocale :**
     Si un mot de passe est saisi ici, il doit correspondre au mot de passe saisi dans Voicemail Pro par l'intermédiaire du menu Préférences système, voir « Préférences du système » page 19.
3. Dans l'onglet **Téléphonie**, vérifiez que le **Délai de non réponse par défaut** est supérieur à 7 secondes.
4. Enregistrez la nouvelle configuration, puis téléchargez-la dans IP Office.

Utilisation de l'application Voicemail Pro

Ecran de l'application Voicemail Pro

Voicemail Pro est une interface Windows utilisée pour programmer l'application Voicemail Pro Server.



- La barre d'outils en haut de l'écran permet d'accéder à un certain nombre d'icônes. Voir « Icônes de la barre d'outils » page 11.
- Le panneau en haut à gauche contient une liste extensible / réductible de points de départ de messagerie vocale pouvant être personnalisés. Voir « Points de départ » page 12.
- Le panneau en bas à gauche contient une bibliothèque de modules de messagerie vocale. Voir « Modules » page 42.
- Le panneau de droite contient des informations relatives à tout ce qui est actuellement sélectionné dans l'un des panneaux de gauche.

Démarrage de Voicemail Pro

Dans le menu **Démarrer**, sélectionnez **Programmes**. Sélectionnez **IP Office** et **Voicemail Pro**.

Lorsque Voicemail Pro est démarré, il charge le fichier ***Vmdata.mdb***. Il s'agit d'un fichier de la base de données contenant les paramètres de Voicemail Pro.

Une fois que ce fichier a été modifié, il doit être enregistré sous la forme d'un fichier de type .vmp pour être utilisé par un serveur de messagerie vocale. Voir « Sauvegarde et activation » page 17.

Voicemail Pro possède également des commandes qui vous permettent d'exporter ou d'importer tout ou une partie de la base de données. Voir « Importation et exportation » page 17.

Icônes de la barre d'outils

L'écran Voicemail Pro fournit les icônes suivantes. Notez que celles-ci peuvent être grisées en fonction de la zone de l'écran Voicemail Pro qui est actuellement active.

- **Enregistrer sous :** Voir « Sauvegarde et activation » page 17.
- **Sauvegarder & activer :** Voir « Sauvegarde et activation » page 17.
- **Couper :** Supprime le texte actuellement surligné et le copie dans le presse-papiers de Windows.
- **Copier :** Copie le texte actuellement surligné dans le presse-papiers de Windows.
- **Coller :** Copie le contenu du presse-papiers de Windows à l'emplacement actuel du curseur si celui-ci est approprié.
- **Ajouter un point de départ :** Voir « Ajout d'un point de départ » page 13.
- **Editer un point de départ :** Voir « Modification d'un point de départ » page 13.
- **Supprimer un point de départ :** Voir « Suppression d'un point de départ » page 13.
- **Préférences :** Voir « Préférences du système » page 19.
- **Variables définies par l'utilisateur :** Voir « Variables définies par l'utilisateur » page 21.
- **Editeur de conditions :** Voir « Editeur de conditions » page 44.
- **Campagnes :** Voir « Campagnes » page 48.
- **Connexion :** Voir « Connexions » page 16.
- **Actions de base :** Voir « Actions de base » page 29.
-
- **Actions boîte vocale :**
- Voir « Actions Boîte vocale » page 31.
- **Actions de configuration :** Voir « Actions de configuration » page 33.
- **Actions de téléphonie :** Voir « Actions de téléphonie » page 35.
- **Actions diverses :** Voir « Actions diverses » page 38.
- **Actions de condition :** Voir « Actions de condition » page 40.
- **Actions de file d'attente :** Voir « Actions de file d'attente » page 41.

Points de départ

Voicemail Pro se compose de nombreux points de départ. Lorsque le serveur de messagerie vocale reçoit un appel, il recherche un point de départ correspondant et s’il en trouve un, il fournit une série d’actions liées à ce point de départ. S’il ne trouve pas de correspondance, il fournit les fonctions de messagerie vocale standard à l’appel.

Le panneau gauche contient une liste de points de départ extensible et réductible. Il peut s’agir de points de départ pour des utilisateurs individuels, des groupes de recherche de ligne et des numéros abrégés ainsi que de points de départ par défaut.

Points de départ spécifiques : Ce dossier contient les points de départ destinés aux utilisateurs, groupes et numéros abrégés.

- **Utilisateurs :** Ce dossier contient les points de départ configurés pour les utilisateurs individuels.
  - Ceci est le point de départ d’un utilisateur individuel. Il peut être étendu pour afficher les différents points de départ configurés pour l’utilisateur.
  - **Relever :** Utilisé lorsque l’utilisateur appelle la messagerie vocale.
  - **Laisser :** Utilisé pour les appels utilisateur qui sont redirigés vers la messagerie vocale.
  - **Rappeler :** Utilisé lorsque la messagerie vocale fait sonner le poste d’un utilisateur pour l’informer qu’il y a des messages dans sa boîte vocale ; voir « Utilisation d’un rappel », page 21.
- **Groupes :** Ce dossier contient les points de départ configurés pour les groupes de recherche de ligne.
  - Ceci est le point de départ d’un groupe particulier. Il peut être étendu pour afficher les différents points de départ configurés pour ce groupe.
  - **Relever :** Utilisé lorsque quelqu’un accède à la boîte vocale du groupe.
  - **Laisser :** Utilisé pour les appels destinés au groupe de recherche de ligne qui sont redirigés vers la messagerie vocale.
  - **En file d’attente & Toujours en attente :** Voir « Utilisation des points de départ En file d’attente et Toujours en attente » page 20.
- **Numéros abrégés :** Ce dossier contient tous les points de départ configurés pour les numéros abrégés particuliers.
  - Un code abrégé individuel dans IP Office. Notez qu’il est nécessaire de configurer un numéro abrégé spécial, voir « Ajout d’un point de départ » page 13

Points de départ par défaut : Plutôt que de configurer des points de départ individuels pour chaque utilisateur et groupe, vous pouvez également programmer des actions par rapport aux points de départ par défaut. Ces actions seront alors utilisées pour tous les appels reçus par le serveur de messagerie vocale qui ne correspondent pas à un point de départ spécifique. Voir « Points de départ par défaut » page 14.

Modules : Les modules sont des séries d’actions réutilisables. Ils vous permettent de créer une séquence d’actions que vous pouvez ensuite utiliser pour tout autre flux d’appels du point de départ. Toute modification effectuée sur ce module se répercute sur tous les points de départ qui utilisent ce module. Ceci simplifie la programmation des actions lorsque plusieurs points de départ utilisent la même séquence d’actions. L’utilisation de modules réduit également la taille du flux d’appels. Voir « Modules » page 42.

Modification du nom de l'utilisateur / du groupe

Notez que le serveur de messagerie vocale crée des boîtes vocales basées sur le nom de l'utilisateur et du groupe saisi dans le Manager. Lors du redémarrage du serveur de messagerie vocale ou de l'unité de contrôle, de nouvelles boîtes vocales sont créées pour chacun des nouveaux noms rencontrés.

Cela signifie que chaque utilisateur ou groupe, si son nom a changé, ne sera plus associé à son ancienne boîte vocale ni aux points de départ qui y sont associés.

Ajout d'un point de départ

1. Cliquez sur **Utilisateurs**, **Groupes** ou **Numéros abrégés** puis sur l'icône , ou cliquez sur **Utilisateurs**, **Groupes** ou **Numéros abrégés** à l'aide du bouton droit de la souris et sélectionnez **Ajouter**.
2. Sélectionnez le nom qui correspond au nom de l'utilisateur ou du groupe sur le système de téléphonie ou entrez le numéro abrégé (voir la remarque ci-dessous concernant les numéros abrégés supplémentaires).
3. Pour les utilisateurs et groupes, vous pouvez également sélectionner les types de points de départ que vous souhaitez ajouter. Cochez les cases des points de départ requis pour l'utilisateur ou le groupe.

- **Points de départ de numéro abrégé**
  Pour les points de départ de numéro abrégé, il est nécessaire que l'entrée Numéro de téléphone du numéro abrégé correspondant dans l'application Manager soit configuré d'une manière particulière. Par exemple, si un point de départ est configuré pour le numéro abrégé *88, les paramètres du numéro abrégé *88 dans l'application Manager doivent être les suivants :
  - **Numéro abrégé :** *88
  - **Numéro de téléphone :** "#Numéros abrégés.*88"
  - **Fonction :** Relever la messagerie vocale

Modification d'un point de départ

1. Dans le panneau gauche, cliquez sur le point de départ à modifier, puis sur ou cliquez sur le point de départ à l'aide du bouton droit de la souris et sélectionnez **Modifier**.
2. A présent, vous pouvez modifier le nom ainsi que les points d'entrée des utilisateurs et groupes. Remarquez que si vous désélectionnez un point d'entrée existant, vous supprimez toutes les actions existantes qui lui sont associées.

Suppression d'un point de départ

1. Dans le panneau gauche, cliquez sur le point de départ à supprimer, puis sur ou cliquez sur le point de départ à l'aide du bouton droit de la souris et sélectionnez **Supprimer**.

Points de départ par défaut

Les points de départ par défaut peuvent être utilisés pour créer une séquence d'actions appliquée à tous les appels appropriés à moins qu'il n'existe un point de départ spécifique.

- **Relever :**
  Utilisé lorsqu'un appelant tente d'accéder à une boîte vocale.
- **Laisser :**
  Utilisé lorsqu'un appelant est redirigé vers la messagerie vocale.
- **Rappeler :**
  Utilisé lorsque la messagerie vocale appelle un utilisateur pour l'informer qu'il y a des messages dans une boîte vocale. Voir « Utilisation d'un rappel » page 21.
- **En file d'attente & Toujours en attente** :
  Utilisé pour les appelants placés en attente pour un groupe de recherche de ligne. Voir « Utilisation des points de départ En file d'attente et Toujours en attente » page 20.

Lorsque vous utilisez un point de départ par défaut, les actions suivantes reconnaissent automatiquement l'utilisateur présumé et accèdent à la boîte vocale correspondante (à moins que l'action ne spécifie une autre boîte vocale) :

- **Action Obtenir un courrier**
- **Action Laisser un courrier**
- **Exécuter le menu Configuration**
- **Action Ecouter**
- **Action Enregistrer nom**
- **Action Modifier liste des messages**

Les actions suivantes reconnaissent automatiquement l'utilisateur présumé et utilisent ensuite les paramètres de réception de la messagerie vocale de cet utilisateur (à moins que l'action ne spécifie une autre boîte vocale) :

- **Action Transfert**
- **Action Transfert assisté**
- **Action Chuchotement**

Actions

Une fois un point de départ créé, vous pouvez lui ajouter des actions et créer des connexions entre les actions. La séquence d'actions associée au point de départ s'affiche dans le panneau de droite lorsque vous cliquez sur le point de départ.

- **Résultats & Connexions :**
  Chaque action peut obtenir de nombreux résultats (vrai, faux, absence de réponse, occupé). Les types de résultats dépendent du type d'action, mais la plupart des actions obtient juste le résultat « Suiv. ». Chaque résultat peut être utilisé comme point de connexion à une autre action ; voir Connexions.
- **Modules :**
  Il est possible de combiner un ensemble d'actions et de connexions et des les réutiliser comme module ; voir « Modules », page 42.
- **Actions disponibles :**

- Pour obtenir une liste d'actions et leur fonction, reportez-vous à la section « Actions », page 25.

Ajout d'une action

1. Si nécessaire, sélectionnez le point de départ auquel vous souhaitez ajouter une action, puis cliquez sur le panneau droit.
2. Vous avez plusieurs possibilités :
   - Sélectionnez **Action** dans la barre de menus, puis le type d'action requis puis l'action requise.
   - Cliquer sur l'icône de la barre d'outils permettant de sélectionner le type d'action requis, puis sur l'action requise.
3. Le curseur change d'apparence pour montrer que vous avez sélectionné une action à ajouter.
4. Dans le panneau droit, cliquez sur le point auquel vous souhaitez ajouter l'action.
5. A présent, vous pouvez modifier l'action et lui ajouter des connexions.

Modification d'une action

1. Cliquez deux fois sur l'action dans le panneau droit ou cliquez sur cette action à l'aide du bouton droit de la souris et sélectionnez **Propriétés**.
2. Les propriétés de l'action s'affichent sous la forme de plusieurs onglets. Voir « Onglets Action standard » page 27.

Suppression d'une action

1. Cliquez sur l'action à supprimer.
2. Sélectionnez **Modifier** puis **Supprimer** ou cliquez sur le bouton droit de la souris et sélectionnez **Supprimer**.

Connexions

Pour utiliser les actions ajoutées à un point de départ, elles doivent être connectées. La séquence de connexions détermine la manière dont l'appel sera ensuite acheminé à travers la messagerie vocale.

Chaque action peut obtenir de nombreux résultats (***Vrai, Faux, Absence de réponse, Occupé***). Les types de résultats dépendent du type d'action :

- La plupart des actions obtiennent juste le résultat ***Suiv.***, par exemple : une connexion unique à l'action suivante.
- D'autres actions peuvent obtenir deux résultats, par exemple : ***Vrai*** ou ***Faux*** en fonction des vérifications effectuées par l'action. Chacun de ces résultats représente un point de connexion pour les différentes actions qui suivent.
- Certaines actions peuvent obtenir plusieurs résultats. Par exemple, l'action **Transfert assisté** obtient des résultats pour ***Suiv.***, ***Absence de réponse***, ***Occupé*** et ***Temporisation absence de réponse***. Chacun de ces résultats représente un point de connexion pour les différentes actions qui suivent.

- Résultats pour lesquels une connexion à une action suivante n'a pas été définie, a déconnecté l'appel ou, si elle venait de la file d'attente d'un groupe de recherche de ligne, a été retransférée dans la file d'attente.
- Dans les modules, toute connexion doit aboutir à une autre action ou à une action Retour module.

Ajout d'une connexion

1. Cliquez sur l'icône . Cliquez et faites glisser le curseur de l'action avec laquelle vous souhaitez débuter la connexion jusqu'à celle avec laquelle vous souhaitez la terminer.
2. Si l'action de départ possède plusieurs résultats, veillez à faire glisser le curseur à partir du résultat requis.

Suppression d'une connexion

Remarque : La suppression d'une action implique également la suppression de toutes les connexions qui lui sont liées.

1. Cliquez sur la connexion à supprimer. Normalement, elle s'affiche en rouge.
2. Sélectionnez **Modifier** puis **Supprimer** ou cliquez sur le bouton droit de la souris et sélectionnez **Supprimer**.

Sauvegarde et activation

Les paramètres modifiés par Voicemail Pro sont archivés dans un fichier de la base de données (***Vmdata.mdb***). Pour être utilisés par le serveur de messagerie vocale, ils doivent être sauvegardés sous la forme d'un fichier ***Root.vmp*** dans le dossier de la messagerie vocale.

- **Enregistrer sous :**
  Enregistre la base de données sous la forme d'un fichier ***.vmp*** sous le nom que vous spécifiez. Ce fichier peut ensuite être copié dans d'autres systèmes.
- **Sauvegarder & activer :**
  Sauvegarde les paramètres sous la forme ***Root.vmp*** dans le dossier du serveur de messagerie vocale. L'emplacement du dossier est défini par l'intermédiaire de Préférences, voir « Préférences du système de la messagerie vocale » page 19

Importation et exportation

La commande **Fichier | Importer ou Exporter** vous permet d'importer ou d'exporter un ensemble complet de paramètres de Voicemail Pro ou seulement des modules individuels.

Cette procédure implique deux types de fichier. Un fichier de la base de données (***.mdb***) qui contient un ensemble complet de paramètres de Voicemail Pro. Un fichier de module (***.mod***) qui contient un ou plusieurs modules.

Lorsque vous exportez des modules vers un fichier de module, vous êtes invité à sélectionner le module à exporter. De la même façon, lorsque vous importez des modules à partir d'un fichier de module, on vous demande à nouveau quels sont les modules à importer. Notez que si un module du même nom existe déjà, ce module sera écrasé.

Lorsque vous importez un fichier de la base de données, l'ensemble de la base de données existante est écrasé. Toutefois, une copie de sauvegarde de la base de données originale est d'abord sauvegardée dans le dossier ***DB Backup***.

- **Remarque :** Importer et exporter n'inclut pas les messages. Si cela est requis par le fichier exporté ou importé, ceux-ci doivent alors être déplacés comme des éléments séparés.

Inclure d'autres fichiers

Dans des circonstances particulières, il peut être nécessaire d'inclure les paramètres d'un fichier .vmp existant dans les paramètres de Voicemail Pro. Cette opération peut être effectuée en utilisant l'option **Fichier | Inclure**. Après avoir modifié les paramètres du fichier inclus, assurez-vous que vous avez sélectionné **Mise à jour**.

- **Remarque :** Si les fichiers inclus sont utilisés, la base de données de Voicemail Pro contient seulement un pointeur vers le nom et l'emplacement des fichiers et non les fichiers actuels. C'est pourquoi le fichier inclus ne doit pas être déplacé ni renommé. Nous vous recommandons fortement de placer tous les fichiers à inclure dans le même dossier que ***Root.vmp*** avant de les inclure.

Visualisation sous forme de texte

L'option **Fichier | Visualiser sous forme de texte** affiche les modules et les points de départ de Voicemail Pro sous la forme d'un fichier texte. Cela peut être nécessaire pour les appels d'assistance et les diagnostics.

Préférences du système

Si vous appuyez sur **F9** ou cliquez sur l'icône , le menu **Préférences système** s'affiche.

Préférences du système de la messagerie vocale

- **Mot de passe de la messagerie vocale :**
  Il doit correspondre au mot de passe de la messagerie vocale configuré sur le PBX.
- **Répertoire de Voicemail Server :**
  Indique l'emplacement du programme du serveur de messagerie vocale. Il s'agit du répertoire dans lequel le fichier ***Root.vmp*** est enregistré lorsque la commande **Sauvegarder & Activer** est utilisée.
- **Répertoire vocal de Voicemail Server :**
  Indique l'emplacement du répertoire contenant les bibliothèques de messages de parole.
- **Durée de message max. :**
  Définit en secondes la longueur maximum de tous les messages.
- **Interface de téléphonie par défaut :**
  Contrôle la façon dont l'accès à la boîte vocale apparaît aux utilisateurs. Peut commuter entre IP Office et Intuity. Notez que Intuity n'est pas disponible dans toutes les langues. Voir « **Mode Opération de téléphonie** » page 53.
- **Activer l'avis d'enregistrement des appels :**
  Utilisé avec l'enregistrement d'appels en direct. Lorsqu'elle est activée, cette fonction passe un message aux appelants, les informant que leur appel est enregistré. Voir « Enregistrement vocal », page 52.

Préférences du système de campagne

Cet onglet est utilisé pour indiquer l'emplacement dans lequel les informations et les messages de campagne doivent être enregistrés.

- **Répertoire campagne distant :**
  Utilisez ce champ pour rechercher le répertoire dans lequel les fichiers de campagne doivent être archivés.

Préférences du système MAPI

Si le serveur de messagerie vocale fonctionne sur un PC sur lequel un programme client MAPI est installé, il est en mesure d'utiliser le client en question pour fournir des services de courrier électronique. Si le gestionnaire de réseau requiert l'utilisation d'un profil MAPI particulier, vous pouvez le configurer par l'intermédiaire de cet onglet.

- **Profil MAPI :**
  Permet au serveur de messagerie vocale de s'affilier à l'interface MAPI en utilisant un nom de profil particulier, si nécessaire.
- **Mot de passe MAPI :**
  Il s'agit du mot de passe pour le profil spécifié.

Utilisation des points de départ En file d'attente et Toujours en attente

Le serveur de messagerie vocale peut prendre en charge l'utilisation de files d'attente grâce aux points de départ **En file d'attente** et **Toujours en attente** pour les appels à un groupe.

Pour ce faire, le groupe en question doit tout d'abord avoir activé la file d'attente. Dans l'application Manager, l'attente est définie par l'intermédiaire de l'onglet **File d'attente** du groupe de recherche de ligne.

- **File d'attente activée :**
  Active l'utilisation de la file d'attente.
- **Limite d'appels en attente :**
  Définit le nombre d'appels pouvant être placés en file d'attente à tout moment. Les appels supplémentaires iront directement dans la boîte vocale des groupes de recherche de ligne (ou dans son point de départ Laisser, s'il a été configuré).
- **Durée d'attente :**
  Définit en secondes la durée avant qu'un appelant ne soit placé en attente. La durée par défaut est de 10 secondes.

Lorsqu'un appel arrive pour un groupe qui a activé la fonction de file d'attente, les événements suivants se produisent :

- L'appelant entend la sonnerie pendant la durée d'attente définie, il est ensuite passé au point de départ **En file d'attente** des groupes sur le serveur de messagerie vocale et suit toutes les actions définies pour ce point de départ.
- Si après cela l'appelant reste dans la file d'attente, il entend la musique d'attente (si elle est installée sur le PBX, sinon il entend la sonnerie) pendant les 20 secondes qui suivent.
- L'appelant est ensuite transmis au point de départ **Toujours en attente** des groupes sur le serveur de messagerie vocale.
- Si, après cela, l'appelant reste dans la file d'attente, il entend à nouveau la musique d'attente pendant 20 secondes, puis il est transmis une seconde fois au point de départ **En file d'attente**. Le système continue d'alterner entre les points de départ **En file d'attente** et **Toujours en attente**.

Utilisation d'un rappel Point de départ

Les utilisateurs peuvent avoir une notification de nouveaux messages dans leur boîte vocale envoyée à un numéro de leur choix (c'est une fonction différente du rappel de la messagerie vocale, qui fera sonner leur propre poste lorsqu'ils l'utiliseront à nouveau). Le numéro est défini en le saisissant, précédé d'un **P**, dans l'onglet **Numéros source** de l'application Manager.

Pour utiliser ce paramètre, le point de départ Rappel par défaut ou le point de départ Rappel utilisateur doit être configuré avec les actions requises.

Variables définies par l'utilisateur

Si vous appuyez sur **F8** ou cliquez sur l'icône , le menu **Variables définies par l'utilisateur** s'affiche.

Vous pouvez créer des variables d'utilisateur dont la valeur peut être définie grâce à l'action **Régler la variable utilisateur**. Voir « Action Régler la variable utilisateur » page 40.

La séquence d'actions présentée à un appel peut également être divisée en fonction de la valeur de la variable à l'aide de l'action **Tester la variable utilisateur.** Voir « Action Tester la variable utilisateur » page 40.

Exemple :

- A l'aide du menu **Variables définies par l'utilisateur**, créez une variable nommée **réception**.
- Créez un point de départ de numéro abrégé connecté à une action **Régler la variable utilisateur**, qui permet elle-même de définir la variable **réception** sur ***ouvert***. Créez un autre point de départ de numéro abrégé pour régler la variable **réception** sur ***fermé***. Créez les numéros abrégés correspondants sur le système de téléphonie.
- Vous pouvez à présent utiliser l'action **Tester la variable utilisateur** pour les appels utilisant un autre point de départ, afin de vérifier si la valeur de la variable **réception** est ***ouvert***. L'action a des résultats ***vrai*** ou ***faux*** que vous pouvez relier avec les actions suivantes appropriées, par ex. transfert des appels vers le bureau de réception ou vers une boîte vocale).

Variables du système

Un certain nombre de variables du système existent et peuvent être utilisées pour exécuter des tâches. Par exemple, $NAM peut être utilisée pour parler du nom des utilisateurs dans un message d'entrée des actions. Les variables du système peuvent également être vérifiées par l'élément Comparer dans certaines conditions et ainsi répartir le flux d'appels en fonction de la valeur des variables, voir « Modules » page 42.

- $NAM
  Conserve le nom de l'utilisateur (vierge pour les numéros abrégés).
- **$CLI**
  Conserve le CLI de l'appelant.
- **$RES**
  Conserve les résultats d'une action. Par exemple, une action générique peut être utilisée pour spécifier un résultat de « Fred ». La variable $RES reçue par l'action suivante conservera alors la valeur « Fred ».
- $VAR
  Une variable général qui peut contenir, entre autres choses, des séquences de clés DMTF.
- **$KEY**
  Conserve les dernières séries de clés DMTF saisies.
- **$SAV**
  Conserve le dernier résultat enregistré. Il peut être saisi en utilisant l'entrée suivante dans une action générique, ***Enregistrer : <valeur>,*** par exemple ***Enregistrer : $KEY*** ou ***Enregistrer : 1234***.

Editeur Wave

L'éditeur Wave est utilisé par Voicemail Pro pour sélectionner, enregistrer et lire des messages. Il peut être utilisé pour sélectionner des messages existants ou pour enregistrer de nouveaux messages.

- **Pour sélectionner un message :**
  Saisissez le nom du message ou utilisez le bouton pour parcourir le fichier requis. Les fichiers utiles sont :
  - **en\MC_00** – Emet un bip.
  - **en\MC_01** – Emet une seconde de silence.
  - En saisissant **1234.wav**, « un deux trois quatre » sera lu (à moins qu'un fichier 1234.wav ait été enregistré).
- **Pour enregistrer un nouveau message :**
  Saisissez le nom requis pour le fichier de messages. Puis utilisez les commandes d'enregistrement pour enregistrer / ré-enregistrer le message.
- **Utilisation des variables du système :**
  Certaines variables du système peuvent être lues en tant que messages. Par exemple :
  - **$NAM** – Lit le nom de l'utilisateur.
  - **$CLI** – Parle du CLI de l'appelant.
  - **$RES** – Lit le résultat actuel s'il s'agit d'un fichier .wav.
  - **$VAR** – Lit la variable en tant que liste de chiffres.

Enregistrement des appels

Voicemail Pro permet d’utiliser la fonction de numéro abrégé « Enregistrer l’appel » pour enregistrer les appels. Ceci utilise les fonctions de conférence du système.

- Remarque : Si l’option Activer l’avis d’enregistrement des appels a été activée, l’appelant entendra un message l’informant que l’appel a été enregistré. Voir « Préférences du système de la messagerie vocale » page 19.

L’enregistrement des appels peut être déclenché par un numéro abrégé. Ce numéro abrégé ne nécessite pas de point de départ de numéro abrégé correspondant dans la configuration Voicemail Pro.

Pour enregistrer vos propres appels

Ceci est un exemple de numéro abrégé. il peut être créé en tant que numéro abrégé d’un utilisateur ou en tant que numéro abrégé du système. Dans tous les cas, le numéro abrégé sera enregistré dans la boîte vocale de l’utilisateur. Pour utiliser le numéro abrégé, mettre l’appel en attente, composez le 895, l’appel est reconnecté automatiquement et l’enregistrement commence.

- **Numéro abrégé :** *95
- **Numéro de téléphone :** Vierge
- **ID du groupe de lignes :** 0
- **Fonction :** Enregistrer l'appel

Pour enregistrer d’autres appels

Ceci est un exemple de numéro abrégé pour enregistrer un appel impliquant un poste spécifié. Vous n’avez pas besoin d’être en conférence pendant tout ou partie de l’appel pour utiliser ce numéro abrégé.

- **Numéro abrégé :** *96*N#
- **Numéro de téléphone :** N
- **ID du groupe de lignes :** 0
- **Fonction :** Enregistrer l'appel

Actions

Présentation des actions

Une fois qu'un point de départ a été ajouté, il peut être lié à une action. Chaque action peut avoir un ou plusieurs résultats, en fonction du type d'action, et chaque résultat peut être lié à une action qui suit. De cette façon, vous pouvez développer un flux d'appels.

En cliquant deux fois sur une action, vous affichez ses propriétés. Celles-ci apparaissent sous la forme d'une série de menus à onglets. De nombreuses actions partagent les mêmes onglets standard (voir « Onglets Action standard » page 27) mais chacune possède aussi habituellement un onglet spécifique qui contient des options propres à la fonction de cette action.

- **Utiliser des modules**
  Les modules sont des ensembles d'actions réutilisables. Ils vous permettent de créer une séquence d'actions que vous pouvez ensuite utiliser pour tout autre flux d'appels du point de départ. Toute modification effectuée sur ce module se répercute sur tous les points de départ qui utilisent ce module. Ceci simplifie la programmation des actions lorsque plusieurs points de départ utilisent la même séquence d'actions. L'utilisation de modules réduit également la taille du flux d'appels. Voir « Modules » page 42.

Actions disponibles

Les actions disponibles sont :

- Action Point de départ – Première action de toutes les séquences.
- Action Générique – Saisie directe de commandes de texte.
- Action Menu – Division en fonction de la sélection du clavier.
- Action Aller à – Aller à un autre point de départ.
- Action Déconnecter – Déconnecter l'appel.
- Action Origine – Retourner au point de départ.
- Action Retour module – Retourner au départ d'un module.
- Action Obtenir un courrier – Relever les messages d'une boîte vocale.
- Action Laisser un courrier – Laisser un message sur une boîte vocale.
- Action Ecouter – Enregistrer dans une boîte vocale.
- Action Question vocale – Enregistrer une réponse à un message.
- Action Campagne – Accéder à une campagne.
- Action Modifier liste des messages – Ré-enregistrer un message.
- Action Enregistrer nom – Ré-enregistrer un nom de boîte vocale.
- Action Exécuter le menu Configuration – Modifier les paramètres de l'utilisateur ou du groupe.
- Action Acheminement du CLI – Acheminer sur une correspondance CLI.
- Action Transfert – Transfert en aveugle.
- Action Chuchotement – Transfert filtré.
- Action Liste d'appels – Transfert vers un choix de l'utilisateur.
- Action Transfert assisté – Transfert non en aveugle.
- Action courrier électronique – Envoyer un enregistrement par courrier électronique.
- Action Ouvrir la porte – Ouvrir et/ou fermer un relais de porte.
- Action Alarme – Définir une durée d'appel d'alarme.
- Action Horloge **–** Indiquer l'heure à l'appelant.
- Action Envoyer un appel – Passer un enregistrement à un poste.
- Action Condition de test – Tester si la condition est vraie ou fausse.
- Action Régler la variable utilisateur – Définir une variable pour une valeur particulière.
- Action Tester la variable utilisateur – Tester la valeur d'une variable.
- Action File d'attente : temps de réponse estimé – Passer la durée de réponse escomptée de l'utilisateur.
- Action Position dans la file d'attente – Indiquer la position de l'appelant dans une file d'attente.
- Action Module – Module d'actions intégré.

Onglets Action standard

Chaque action, y compris les points de départ, possède de nombreux onglets. Cliquez deux fois sur l'action dans le panneau droit ou cliquez sur cette action à l'aide du bouton droit de la souris et sélectionnez **Propriétés** pour afficher ces onglets.

Chaque propriété de l'action est constituée de plusieurs onglets. Ces onglets contiennent des informations sur l'action. Le nombre et le type des onglets varient entre les actions, cette section explique en détail ces onglets communs à toutes les actions. Pour obtenir des détails sur tout onglet spécifique relatif à une action, reportez-vous à la section "Actions disponibles", page 26.

Onglet Généralités

L'onglet **Généralités** contient les options suivantes :

- **Nom de jeton :**
  Nom à afficher dans la séquence d'actions.
- **Description :**
  Utilisez ce champ pour saisir une brève description ou des remarques sur la raison de l'utilisation de l'action ou d'autres informations susceptibles d'être requises.
- **No. ID :**
  Chaque action peut être protégée par un numéro ID que vous saisissez ici. Le numéro ID peut également inclure le code de messagerie vocale de l'utilisateur présumé. Pour saisir le numéro ID, entrez le caractère **$**. Par exemple : si vous entrez $, vous obligez l'utilisateur à saisir son code de messagerie vocale ; si vous entrez 104$, vous forcez l'utilisateur à entrer 104, suivi de son code de messagerie vocale.

Onglet Messages d'entrée

L'onglet **Messages d'entrée** vous permet de créer un message qui sera passé à l'appelant lorsqu'il atteindra cette action. Le message peut être constitué de plusieurs messages.

- **Ajouter un message :**
  Ajoute un message à la liste des messages. La boîte de dialogue d'enregistrement qui s'affiche vous permet de sélectionner un message enregistré existant ou de spécifier le nom de fichier et de formuler ensuite un nouveau message. Voir « Editeur Wave » page 23.
- **Modifier un message :**
  Modifie les détails du message actuellement surligné.
- **Supprimer un message :**
  Supprime le message actuellement surligné de la liste des messages (le fichier de messages n'est pas supprimé).
- **Déplacer un message :**
  Modifie la position du message actuellement surligné dans la liste des messages.
- **Permettre aux tonalités d'interrompre les messages :**
  Permet à l'appelant d'appuyer sur les touches de tonalité afin d'effectuer une sélection lors du passage des messages d'entrée des actions.

Onglet Spécifique :

Le contenu de cet onglet varie en fonction du type d'action.

Onglet Rapport

L'onglet **Rapport** fournit des informations qui sont ensuite utilisées pour classer les détails des appels dans les rapports émis par les produits CCC (un produit indépendant de l'application Voicemail Pro).

- **Indiquer si l'appel entrant a eu une réponse par messagerie vocale :**
  Il se peut que l'utilisateur du système ne souhaite pas qu'un appel figure dans le rapport émis par le CCC comme ayant obtenu une réponse avant qu'il ait atteint une action particulière au sein de la séquence d'actions. Par exemple, l'utilisateur ne peut pas considérer un appel comme ayant obtenu une réponse avant que l'appelant n'ait laissé de message, effectué une sélection dans un menu ou qu'il ait été transféré vers un utilisateur ou un groupe.
- **Demander de rappeler l'appelant actuel :**
  Si cette option est sélectionnée, le CCC garde un enregistrement du CLI de l'appelant, s'il lui est fourni. Ce CLI est ensuite utilisé au sein du CCC pour qu'un agent puisse procéder au rappel.
- **Envoyer les informations de rapport :**
  Si elle est sélectionnée, cette option permet d'associer plusieurs bits d'informations à l'appel. Les informations sont définies dans les champs Nom du groupe, Sujet et Annotation. Le produit CCC utilise ces informations dans ses rapports d'appel.

Onglet Résultats

Cet onglet indique les résultats disponibles depuis une action. Pour la majorité des actions, les résultats sont fixes et apparaissent en grisé, c'est-à-dire qu'ils ne peuvent pas être modifiés.

Pour certaines actions, les résultats sont variables.

Action Point de départ

Cette action représente le point de départ d'une séquence d'action.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

Action Module

Cette action représente un module d'actions intégré. Elle peut conduire à des résultats dépendant de l'utilisation ou non de l'action **Retour module** au sein du module. Voir « Modules » page 42.

Actions de base

Ces actions sont principalement utilisées pour contrôler l'acheminement d'un appel entre des actions.

Action Générique

Cette action peut être utilisée simplement pour passer un message à un appelant par l'intermédiaire de son onglet **Messages d'entrée**.

Pour obtenir des détails sur les onglets par défaut, consultez la section « Onglets Action standard », page 27.

Cette action peut être utilisée pour entrer des commandes personnalisées pour le serveur de messagerie vocale. Ceci ne doit être effectué que sous la direction d'Avaya.

Action Menu

Cette action permet de spécifier les tonalités du téléphone à touches pour lesquelles vous souhaitez créer des connexions avec les actions suivantes.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Touches :** Utilisez cette case à cocher pour indiquer les touches pour lesquelles vous allez configurer les actions suivantes.
- **Ajouter une séquence de tonalités :** Vous pouvez ajouter une séquence de tonalités au menu. Si vous en ajoutez une, assurez-vous de cocher également sa case avant de cliquer sur **OK**. Notez que les séquences de clés doivent être uniques. Si le 5 est sélectionné, aucune autre séquence commençant par 5 ne peut être utilisée.
    - **? – Tous les chiffres :**
      Le caractère ? peut être utilisé pour représenter n'importe quel chiffre. Par exemple, 123??? peut être utilisé pour toute chaîne de six chiffres commençant par 123.
    - **$ – Toute séquence de chiffres :**
      Le caractère $ peut être utilisé pour correspondre à n'importe quelle séquence de chiffres. La saisie au clavier est terminée lorsque l'utilisateur appuie sur # ou lorsque la fonction de temporisation définie ci-dessous est activée. Le
- **Attendre une manipulation pendant au plus :** Cette option peut être utilisée pour effectuer une action de temporisation si aucune correspondance de touche appropriée n'est entrée.

Action Aller à

Place l'appelant à un autre point de départ. Remarque : Bien qu'il soit possible de connecter cette action à une action suivante, la connexion ne sera pas utilisée.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Sélectionner un nœud pour aller à :** Cliquez sur ... pour rechercher le point de départ. Vous pouvez également parcourir les variables d'appel disponibles ou encore saisir directement le nom du point de départ.

Action Déconnecter

 Cette action déconnecte l'appelant.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

Action Origine

 Fait retourner l'appelant au point de départ.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Généralités :** L'option No. ID n'est pas utilisée pour cette action. Voir « Onglet Généralités » page 27.

Action Retour module

Cette action est uniquement utilisée à l'intérieur des modules. Elle crée un point de connexion du module vers les actions qui suivent dans tous les plans d'action qui utilisent le module. Un module peut utiliser plusieurs actions Retour module si nécessaire.

Cette action n'a pas de propriétés.

Actions Boîte vocale

Ces actions se rapportent au dépôt et au relevé des messages dans la boîte vocale.

Action Obtenir un courrier

Accède aux messages de la boîte vocale de l'appelant ou de la boîte vocale spécifiée. L'appelant a alors accès aux fonctions de boîte vocale standard configurées pour cette boîte vocale.

L'appelant peut appuyer sur **0** pour quitter la boîte vocale et poursuivre une quelconque action suivante.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Boîte vocale de l'appelant :** La boîte vocale correspondant au point de départ de l'appel.
  - **Boîte vocale :** Sélectionnez ou entrez le nom de la boîte vocale cible.

Action Laisser un courrier

Permet à l'utilisateur de laisser un message dans la boîte vocale des points de départ ou dans une boîte vocale spécifiée.

L'appelant peut appuyer sur **0** pour quitter la boîte vocale et poursuivre une quelconque action suivante.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Boîte vocale de l'appelant :** La boîte vocale correspondant au point de départ de l'appel.
  - **Boîte vocale :** Sélectionnez ou entrez le nom de la boîte vocale cible.

Action Ecouter

Permet à l'utilisateur de laisser un message dans la boîte vocale des points de départ ou dans une boîte vocale spécifiée. Contrairement à une action **Laisser un courrier**, le message d'accueil de la boîte vocale n'est pas passé et l'appelant ne peut pas appuyer sur **0** pour quitter la boîte vocale.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Boîte vocale de l'appelant :** La boîte vocale correspondant au point de départ de l'appel.
  - **Boîte vocale :** Sélectionnez ou entrez le nom de la boîte vocale cible.

Action Question vocale

Cette action vous permet de créer une liste de messages permettant de passer à l'appelant une séquence de messages dont les réponses sont enregistrées.

Si la liste de messages est terminée, un fichier unique contenant l'enregistrement des réponses est créé. Ce fichier peut ensuite être placé dans une boîte vocale spécifique ou transféré vers une action de courrier électronique.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Ajouter un message :** Ajoute un message à la liste des messages. La boîte de dialogue d'enregistrement qui s'affiche vous permet de sélectionner un message enregistré existant ou de spécifier le nom de fichier et de formuler ensuite un nouveau message.
  - **Enregistrer une réponse :** Détermine la longueur de la réponse enregistrée.
  - **Modifier :** Modifie les paramètres des éléments actuellement surlignés.
  - **Supprimer :** Supprime l'élément actuellement surligné de la liste des messages. Cette action ne supprime pas le vrai fichier de messages.
  - **Réorganiser :** Déplace l'élément actuellement surligné dans la liste des messages.
  - **Envoyer un enregistrement à la boîte vocale :** Spécifie la boîte vocale dans laquelle se situe le fichier de réponses enregistré. Si aucune boîte vocale n'est spécifiée, le fichier peut être transmis à une « **Action courrier électronique** », page 38.

Action Campagne

Cette action peut être utilisée pour acheminer un appelant dans une campagne ou pour permettre à un agent d'accéder à tous les messages laissés pour une campagne. Voir « Campagnes » page 48.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Sélectionnez une campagne :** Affiche une liste des campagnes disponibles à partir desquelles la sélection peut être faite.
  - **Quitter les informations de la campagne :** Indiquez si l'action doit démarrer la campagne permettant de relever les réponses de l'appelant.
  - **Recueillir les informations de la campagne :** Indiquez si l'action doit commencer à repasser les réponses laissées par les appelants de la campagne.

Actions de configuration

Ces actions permettent à l'appelant de modifier les paramètres de la boîte vocale d'un utilisateur ou d'un groupe de recherche de ligne.

Action Modifier liste des messages

Cette action permet à l'appelant de ré-enregistrer un fichier de messages spécifié sur le PC serveur de messagerie vocale. Elle permet aux utilisateurs de ré-enregistrer les messages différents de ceux destinés à leur propre boîte vocale.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Chemin du fichier :** Spécifie le fichier de messages auquel l'action accède pour le ré-enregistrement.

Action Enregistrer nom

Cette action permet à l'appelant de ré-enregistrer le nom de sa boîte vocale ou d'une boîte vocale spécifiée.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Boîte vocale de l'appelant :** La boîte vocale correspondant au point de départ de l'appel.
  - **Boîte vocale :** Sélectionnez ou entrez le nom de la boîte vocale cible.

Action Exécuter le menu Configuration

Cette action permet de modifier divers paramètres d'utilisateurs et de groupes de recherche de ligne. En raison de sa nature, cette action doit toujours être protégée par un No. ID saisi dans l'onglet Généralités.

Les options fournies lorsqu'un appelant accède à cette action sont :

- **Pour un utilisateur :**
  - **1** – Modifier le numéro de renvoi.
  - **2** – Modifier le numéro de renvoi temporaire.
  - **3** – Définir le renvoi d'appel.
  - **4** – Définir la messagerie vocale.
  - **5** – Définir l'option Ne pas déranger**.**
  - **6** – Modifier le code de messagerie vocale.
  - **7** – Modifier la réception de la messagerie vocale.
  - **8** – Définir le mode de courrier électronique de la messagerie vocale.
  - **9** – Modifier le numéro de rappel de la messagerie vocale.

- **Pour un groupe de recherche de ligne :**
  - **1** – Définir la messagerie vocale.
  - **2** – Modifier le code de messagerie vocale.
  - **3** – Définir le mode de courrier électronique de la messagerie vocale.
  - **4** – Définir le mode de service.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Boîte vocale de l'appelant :** La boîte vocale correspondant au point de départ de l'appel.
  - **Boîte vocale :** Sélectionnez ou entrez le nom de la boîte vocale cible.

Toute modification apportée à l'aide de ce type d'action est consignée dans un fichier nommé « AuditTrail.txt » sur le PC utilisant Voicemail Server. Le fichier comprend l'heure, la date, les détails de la modification et le CLI de l'appelant qui effectue la modification.

Actions de téléphonie

Ces actions se rapportent à des fonctions de téléphonie telles que les transferts d'appel.

Action Acheminement du CLI

Cette action a deux résultats pour lesquels des connexions aux actions suivantes peuvent être établies. Les résultats sont Vrai ou Faux, selon que le CLI de l'appelant correspond ou non à celui spécifié par l'action.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Si le CLI actuel correspond au numéro suivant,** entrez le numéro CLI requis par rapport auquel le CLI de l'appelant est vérifié.

Action Transfert

Cette action transfère l'appelant vers le poste qui correspond à la boîte vocale sélectionnée. Il s'agit d'un transfert en aveugle, c'est-à-dire que si l'appel retourne au serveur de messagerie vocale (s'il n'obtient pas de réponse, par exemple), il sera considéré comme un nouvel appel.

Pour effectuer des transferts plus élaborés, utilisez une Action Liste d'appels ou une Action Transfert assisté.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Boîte vocale :** Entrez ou sélectionnez la boîte vocale cible dont vous souhaitez appeler le poste.

Action Chuchotement

Cette action passe un enregistrement à un poste. Ce poste peut alors accepter ou refuser l'appel. Normalement, l'enregistrement passé est le résultat d'une action **Question vocale** précédente, bien qu'une action **Ecouter** puisse également être utilisée.

L'action Chuchotement peut être connectée à de nombreuses actions suivantes selon que l'appel obtient ou non une réponse, qu'il est rejeté ou occupé.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Faire écouter l'enregistrement à :** Le poste que l'enregistrement de l'appelant fait sonner.
  - **Source du transfert :** Sélectionnez le numéro à afficher sur le poste cible.
  - **Description :** Entrez la description de l'appel à afficher sur le poste cible.
  - **Temporisation absence de réponse :** Définit la durée d'attente de réponse imposée au serveur de messagerie vocale avant d'activer la **Temporisation absence de réponse**. L'action Chuchotement n'ira pas à la messagerie vocale du poste cible.
  - **Messages passés avant l'enregistrement/Messages passés après l'enregistrement :** Ces messages sont passés sur le poste cible lorsque l'appel obtient une réponse. Les messages passés après l'enregistrement de l'appelant doivent inclure l'instruction « Appuyez sur 1 pour accepter ou raccrochez pour rejeter l'appel ».

Action Liste d'appels

Cette action permet à l'appelant d'indiquer vers qui il souhaite être transféré. Si cette action est sélectionnée, l'appelant peut être restreint à sélectionner un poste dans un groupe particulier. Dans ce cas, le transfert n'est pas effectué en aveugle. Si l'appel n'obtient pas de réponse, l'action peut établir un lien avec des actions d'absence de réponse, d'occupation et de temporisation d'absence de réponse.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Transférer au groupe :** Si vous souhaitez limiter l'appelant à un groupe particulier, vous pouvez le saisir ici.
  - **Guider l'utilisateur avec une liste des membres du groupe :** Indiquez si vous souhaitez que le serveur de messagerie vocale établisse une liste des membres du groupe pour l'appelant.
  - **Source du transfert :** Sélectionnez le numéro à afficher sur le poste cible.
  - **Description :** Saisissez la description de l'appel à afficher sur le poste cible.
  - **Temporisation absence de réponse :** Définit la durée d'attente de réponse imposée au serveur de messagerie vocale avant d'activer la **Temporisation absence de réponse**.

Action Transfert assisté

Cette action transfère l'appelant vers le poste d'une boîte vocale spécifique. Le transfert n'est pas effectué en aveugle. Si l'appel n'obtient pas de réponse ou est occupé, il est retourné pour suivre la connexion appropriée.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Boîte vocale :** Entrez ou sélectionnez la boîte vocale cible dont vous souhaitez appeler le poste.
  - **Source du transfert :** Sélectionnez le numéro à afficher sur le poste cible.
  - **Description :** Saisissez la description de l'appel à afficher sur le poste cible.
  - **Temporisation absence de réponse :** Définit la durée d'attente de réponse imposée au serveur de messagerie vocale avant d'activer la **Temporisation absence de réponse**.

Actions diverses

 Ces actions n'appartiennent à aucune catégorie spécifique.

Action courrier électronique

Cette action est utilisée pour envoyer un enregistrement à une adresse électronique spécifique.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Envoyer un courrier électronique à :** Adresse électronique du destinataire.
  - **Objet :** Objet du courrier électronique.
  - **Contenu :** Texte à intégrer dans le courrier électronique.
  - **Joindre un fichier au courrier électronique :** Fichier enregistré à joindre au courrier électronique. Si vous entrez uniquement **$,** l'action utilise l'enregistrement relevé par une action **Laisser un courrier** (voir page 31) ou **Question vocale** précédente (voir page 32).

Action Ouvrir la porte

Cette action active les relais d'entrée de la porte fournis sur le PBX. Vous pouvez choisir d'avoir l'action Ouvrir le relais, Fermer le relais ou Ouvrir puis fermer le relais après cinq secondes.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :** Contient les options de relais des portes.

Action Alarme

Cette action invite l'appelant à spécifier l'heure à laquelle il souhaite un appel d'alarme et à enregistrer un message pour l'appel d'alarme. Le serveur de messagerie vocale appelle l'utilisateur à l'heure souhaitée. L'utilisateur peut configurer de nombreuses alarmes qui se manifesteront à des heures différentes. Une fois qu'une alarme s'est manifestée, elle est supprimée.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

Action Horloge

Cette action affiche l'heure actuelle sur le PC utilisant Voicemail Server. Vous pouvez ensuite utiliser un numéro abrégé pour remplacer, par l'intermédiaire de cette action, des utilisateurs qui effectuent des appels externes vers un service d'horloge parlante.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

Action Envoyer un appel

Cette action peut être utilisée pour passer un enregistrement sur un poste. Si le PBX dispose d'un poste à haut-parleur, cette action permet de passer des messages sur ce poste.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Envoyer l'action suivante :** Pour passer un enregistrement, entrez « (-)mywavs\hello » (substituez ce chemin et ce nom de fichier par le chemin et nom de fichier correspondant au fichier .wav que vous souhaitez passer). Pour passer le fichier en boucle continue, saisissez « (L)mywavs\hello ».
  - **Vers le poste :** Entrez ou sélectionnez le poste vers lequel l'appel doit être effectué. Le serveur de messagerie vocale tente de passer l'appel toutes les 5 minutes pendant l'heure qui suit, jusqu'à ce qu'il aboutisse.

Actions de condition

Ces actions sont utilisées pour créer des branches d'acheminement des appels en fonction du paramètre vrai ou faux d'une valeur.

Action Condition de test

Cette action possède les connexions suivantes pour les résultats vrai ou faux en fonction de l'état actuel de la condition vérifiée. Les conditions sont définies dans **l'Editeur de condition**, reportez-vous à la page 42.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Renvoyer les résultats si la condition suivante :** permet d'effectuer une sélection à partir des conditions actuellement configurées.

Action Régler la variable utilisateur

Cette action définit une variable pour une valeur particulière. Les autres flux d'appels peuvent alors utiliser l'action **Tester la variable utilisateur** pour vérifier si les variables ont une valeur particulière. Remarque : La variable doit tout d'abord être créée à l'aide du menu Variables de l'utilisateur ; reportez-vous à la section « Variables définies par l'utilisateur », page 21.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d'action.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Attribuer la variable utilisateur suivante :** Le nom de la variable utilisateur.
  - **Avec la valeur suivante :** La valeur de la variable.

Action Tester la variable utilisateur

Cette action dispose de connexions vrai ou faux qui sont respectées selon qu'une variable de l'utilisateur correspond ou non à une valeur particulière. L'action **Régler la variable utilisateur** peut être utilisée pour d'autres appels en vue de définir la valeur de la variable.

- **Onglet Spécifique :**
  - **Cette action redeviendra « VRAIE » si la variable suivante :** nom de la variable utilisateur à vérifier
  - **correspond à la valeur ci-dessous :** valeur de la variable qui retourne un résultat vrai.

Actions de file d’attente

Ces actions sont associées à des files d’attente de groupe de recherche de ligne, c’est pourquoi elles n’utilisent pas les points de départ de l’utilisateur ou du numéro abrégé.

Action File d’attente : temps de réponse estimé

Cette action passe le temps de réponse estimé à l’appelant. Le temps de réponse estimé est basé sur la moyenne des 20 derniers appels de l’heure précédente. Aucun temps de réponse estimé n’est calculé si moins de 5 appels ont obtenu une réponse pendant l’heure précédente.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d’action.

- **Onglet Messages d’entrée :** Cet onglet doit inclure tous les messages à faire écouter à l’appelant avant qu’il n’entende son temps de réponse estimé. Voir « Onglet Messages d’entrée », page 27.
- **Onglet Spécifique :** Cet onglet doit inclure tous les autres messages à faire écouter à l’appelant après qu’il a entendu son temps de réponse estimé.

Action Position dans la file d’attente

Cette action indique à l’appelant sa position dans la file d’attente des appels du groupe.

Pour obtenir de plus amples détails sur les onglets par défaut, reportez-vous à la section "Onglets Action standard", page 27. Vous y trouverez uniquement le détail des onglets et paramètres spécifiques à ce type d’action.

- **Onglet Messages d’entrée :** Cet onglet doit inclure tous les messages à faire écouter à l’appelant avant que sa position ne lui soit indiquée. Voir « Onglet Messages d’entrée », page 27.
- **Onglet Spécifique :** Cet onglet doit inclure tous les autres messages à faire écouter à l’appelant après que sa position ne lui a été indiquée.

Modules

Introduction aux modules

Les modules sont des séries d'actions réutilisables. Ils vous permettent de créer une séquence d'actions que vous pouvez ensuite utiliser pour tout flux d'appels du point de départ. Toute modification effectuée sur ce module se répercute sur tous les points de départ qui utilisent ce module. Ceci simplifie la programmation des actions lorsque plusieurs points de départ utilisent la même séquence d'actions. L'utilisation de modules réduit également la taille du flux d'appels.

- Pour créer des connexions à partir d'un module vers d'autres actions dans le point de départ à l'aide de ce module, vous devez utiliser l'action **Retour module** dans le module, voir page 30.

Création d'un module

1. Cliquez sur **Modules** et puis sur , ou cliquez sur **Modules** à l'aide du bouton droit de la souris et sélectionnez **Ajouter**.
2. Saisissez un nom.
3. Vous pouvez à présent ajouter des actions et des connexions aux modules en suivant la même procédure que pour tous les points de départ.
4. Pour créer des connexions à partir d'un module vers d'autres actions, vous devez utiliser l'action **Retour module** dans le module, voir page 30.

Ajout d'un module à un point de départ

1. Sélectionnez le point de départ auquel vous souhaitez ajouter une action de module, puis cliquez sur le panneau droit.
2. Cliquez et faites glisser le module requis du panneau gauche dans le panneau droit.

Importation et exportation de modules

Les modules peuvent être importés ou exportés. Voir « Importation et exportation », page 17.

Exécuter un module directement depuis un numéro abrégé

Vous pouvez utiliser des modules directement, conjointement avec des numéros abrégés. Le numéro abrégé doit appeler le nom du module.

Par exemple, le numéro abrégé ci-dessous exécutera le module appelé Spécial lorsque l'utilisateur composera le ***97**. Le service reçu par l'utilisateur dépendra des actions du module.

- **Numéro abrégé :** *97
- **Numéro de téléphone :** « Spécial »
- **ID du groupe de lignes :** 0
- **Fonction :** Relever la messagerie vocale

Exécuter un module directement depuis un appel externe

Un module peut s'appliquer directement à un appel (externe) entrant. Cette opération s'effectue dans l'application Manager. Dans l'entrée **Appel entrant** correspondante, définissez la **Destination** vers le nom du module ayant le préfixe « VM ».

Par exemple, saisir ***VM:AttenteAuto*** achemine l'appel vers un module appelé **AttenteAuto**. Notez que la longueur maximum de saisie est de 15 caractères.

- **Remarque :** En théorie, cette méthode peut être appliquée à tous les points de départ (par exemple, VM:Poste204.LAISSER), à l'exception de la limite de saisie de 15 caractères du Manager.

Editeur de conditions

Conditions

Appuyez sur **F6** pour afficher l'Editeur de conditions.

Les conditions sont construites à partir d'un ensemble d'éléments de base. Ces éléments peuvent être combinés dans une condition unique afin de créer des règles complexes. Le Planning semaine, par exemple, peut être utilisé pour définir les horaires de travail standard d'une société et ensuite associé au calendrier pour définir les jours d'exception, comme les jours fériés.

Dans le flux d'appels de la messagerie vocale, vous pouvez vérifier les conditions au moyen d'une action **Condition de test** et selon que l'état actuel de la condition est vrai ou faux, les appelants peuvent être acheminés vers différentes actions. Voir « Action Condition de test », page 40.

Les paramètres logiques peuvent être appliqués à la fois à la condition entière et à des éléments de la condition. Ils peuvent changer lorsqu'une condition est vraie ou fausse.

- **ET (x+)**
  La condition est vraie lorsque tous les éléments sont vrais, par ex. lorsque A et B sont tous les deux vrais.
- **OU (x||)**
  La condition est vraie lorsque soit A soit B est vrai.
- **NON (x!)**
  Cet élément logique peut être utilisé pour inverser la valeur (par ex. faux lorsque c'est vrai) des éléments individuels ou de la condition entière.

Utilisation de l'Editeur de conditions

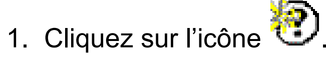
Utilisez les commandes suivantes pour créer et modifier des conditions.

Démarrage de l'Editeur de conditions

Vous avez plusieurs possibilités :

- Cliquez sur l'icône de la barre d'outils.
- Appuyez sur la touche **F6**.
- Dans la barre de menus, sélectionnez **Administration**, puis **Editeur de conditions**.

Ajout d'une condition

1. Cliquez sur l'icône .
2. Entrez le nom de la condition, puis cliquez sur **OK**.
3. A présent, vous pouvez ajouter des éléments à la condition et modifier leurs propriétés.

Ajout d'éléments à une condition

Une condition peut se composer de nombreux éléments, y compris plusieurs éléments du même type.

1. Cliquez sur la liste déroulante de l'élément (représenté par les icônes  , ,  ou de la barre d'outils).
2. Cliquez sur le type d'élément requis.
3. Cliquez sur la condition à laquelle vous souhaitez ajouter un élément.
4. A présent, vous pouvez modifier les paramètres de l'élément.

Modification des éléments et des conditions

1. Cliquez sur **Condition** ou **Elément**, puis sur .

2. Pour les éléments, vous pouvez également cliquer deux fois sur l'élément.
3. Les propriétés des éléments ou des conditions s'affichent en vue de la modification.

Modification des paramètres logiques d'une condition

1. Cliquez sur la liste déroulante des paramètres logiques représentés par les symboles **x+** (ET), **x||** (OU) ou **x!** (NON) de la barre d'outils.
2. Cliquez sur le paramètre logique requis.
3. Cliquez sur la condition ou sur l'élément auquel le paramètre logique doit être appliqué.

Suppression des éléments et des conditions

1. Cliquez sur la condition ou l'élément que vous souhaitez supprimer, puis sur ✕.

Eléments de condition disponibles

Les éléments suivants sont disponibles pour être utilisés dans les conditions.

Calendrier

L'élément **Calendrier** est utilisé pour indiquer quels jours de l'année redeviennent vrais ou faux. Cliquez deux fois sur un jour particulier pour le sélectionner ou le désélectionner.

Les jours sélectionnés sont indiqués sur fond ombré, par exemple : 17.

Remarquez que l'élément 22 indique les jours de fin de semaine mais ne montre pas si le jour est sélectionné.

L'élément repasse à l'état « vrai » si le jour d'aujourd'hui est sélectionné. Nous vous rappelons que le paramètre logique appliqué à cet élément ou à cette condition peut modifier l'état.

Planning semaine

L'élément **Planning semaine** est utilisé pour définir quelles périodes de temps de la semaine sont considérées comme redevenant 'vrai'. Il se compose d'une entrée pour chaque jour de la semaine ainsi que d'une heure de début et de fin de la période « vraie » de chaque jour.

Nous vous rappelons que le paramètre logique appliqué à cet élément ou à cette condition peut modifier l'état.

Condition

L'élément **Condition** est utilisé pour combiner la valeur d'une condition existant déjà. Lorsqu'il est sélectionné, l'élément affiche une liste d'autres conditions dans laquelle vous pouvez effectuer votre sélection.

Comparer

L'élément **Comparer** permet de comparer les variables du système entre elles ou aux valeurs que vous saisissez.

Vous trouverez une liste des variables du système accessibles dans Conditions à la section « Variables du système » page 22

Campagnes

Introduction aux campagnes

Appuyez sur la touche **F7** ou cliquez sur l'icône pour afficher l'Assistant campagne. Il est utilisé pour créer, modifier et supprimer des campagnes.

Les campagnes représentent une série de questions et de réponses. Des questions sont posées aux appelants d'une campagne auxquelles ils répondent oralement ou à l'aide du clavier téléphonique.

Les agents de traitement des appels qui accèdent à la campagne entendent les réponses des appelants et les transcrivent ensuite dans une base de données ou d'autres enregistrements.

Accès Web à la campagne

Si le PC utilisant Voicemail Server est également un serveur Web, il est alors également possible, pendant l'installation de Voicemail Pro, d'installer Campaign Web Component. Ceci permet d'accéder à la lecture et à la modification de messages de campagne via un navigateur Web.

- **Exigences liées au navigateur :**
  L'utilisateur doit au minimum avoir Microsoft Internet Explorer 5.0 ou Netscape 5. Le PC doit également avoir des capacités sonores propres au multimédia. L'utilisateur doit également avoir une boîte vocale sur le système de messagerie vocale. Le nom de sa boîte vocale est demandé à l'utilisateur lorsqu'il parcourt les messages de campagne.
- **Adresse de navigation :**
  Pendant l'installation de Campaign Web Component, l'adresse de base du serveur Web est demandée. Un dossier nommé « campagne » y est ensuite ajouté. L'adresse Web de navigation sera normalement configurée en tant que lien d'une page de l'Intranet d'une société plutôt que d'être tapée directement par les utilisateurs. Notez que l'accès doit se faire via http: et non via un acheminement du dossier sur le réseau.
  - **Serveur Web Microsoft :**
    http://<server address>/campaign/campdll.html
  - **Serveur Web Xitami :**
    http://<server address>/campaign/campdll.html

Ajout, modification et suppression de campagnes

Appuyez sur la touche **F7** ou cliquez sur l'icône pour afficher l'Assistant campagne. Cette opération vous permet de sélectionner l'activité requise.

- **Créer une nouvelle campagne :**
  Cette option affiche une série de menus d'assistant de campagne permettant de définir les paramètres de campagne.
- **Modifier une campagne existante :**
  Cette option affiche une liste des campagnes existantes parmi lesquelles vous pouvez sélectionner celle que vous souhaitez modifier. Vous passerez ensuite dans les menus de l'assistant campagne pour définir les paramètres de campagne.
- **Supprimer une campagne existante :**
  Cette option affiche une liste des campagnes existantes parmi lesquelles vous pouvez sélectionner celle que vous souhaitez supprimer.

Messages au client

Ce menu est utilisé pour définir la séquence de questions posées aux appelants et pour enregistrer leurs réponses.

- **Ajouter une action :** Ajoute une nouvelle action de campagne. Les options d'une action de campagne s'affichent, voir ci-dessous.
- **Modifier une action :** Modifie l'action de campagne actuellement surlignée, voir ci-dessous.
- **Supprimer une action :** Supprime l'action de campagne actuellement surlignée.
- **Déplacer une action :** Change la position d'une action dans la séquence des actions de campagne.

Les commandes et vous donnent accès aux options d'une action de campagne.

- **Passer un message au client :** Si elle est sélectionnée, cette option indique que l'action est un message passé à l'appelant. Vous pouvez ensuite spécifier quel message vous souhaitez passer ou créer un nouveau message.
- **Permettre au client d'entrer des informations :** Si elle est sélectionnée, cette option indique que l'action doit enregistrer la réponse de l'appelant.
  - **Quel type d'entrée désirez-vous :** Cette option définit si le serveur de messagerie vocale doit **Enregistrer voix** ou **Enregistrer manipulations**.
  - **Entrez la durée d'enregistrement maximum :** Définit la durée maximum de l'enregistrement avant l'action suivante.
  - **Entrez le nombre maximum de manipulations :** Définit le nombre maximum de manipulations à enregistrer avant l'action suivante.
  - **Entrez un nom unique qui décrira l'entrée :** Nom à associer à l'action.
  - **Le message suivant sera passé à l'agent lorsque les données ci-dessus seront examinées :** Cette option permet de sélectionner ou créer un message passé aux agents avant qu'ils n'entendent les réponses des appelants.

Menu Client

Après avoir terminé la séquence de questions et de réponses, un menu d'options est proposé à l'appelant.

- **Sélectionnez le message à passer après que le client a terminé son enregistrement :** Vous pouvez sélectionner ou créer un message qui est ensuite passé aux appelants après avoir terminé la séquence de questions et de réponses. Le message doit informer le client des actions sélectionnées dans la liste ci-dessous qu'il leur est possible d'utiliser.
- **Sélectionnez les options qui seront offertes au client après le passage du message ci-dessus :** Cliquez sur les cases à cocher pour sélectionner les options qui seront disponibles pour le client. Le client doit alors appuyer sur la touche correspondante.
  - **Enregistrer la campagne (puis quitter) :** Enregistre les réponses des appelants, puis déconnecte les appelants.
  - **Repasser les réponses à la campagne :** Repasse les réponses du client et répète ensuite le menu de ce client.
  - **Recommencer toute la campagne :** Efface les réponses des clients et recommence la séquence de questions et de réponses.
  - **Quitter la campagne (sans enregistrer) :** Déconnecte le client sans enregistrer ses réponses.
  - Déplacer les options : Vous pouvez déplacer l'option actuellement surlignée de manière à ce que les manipulations associées aux options changent.

Identification de la campagne

Ce menu est utilisé pour définir un emplacement de parcage pour la campagne et pour nommer cette dernière.

- **Où cette campagne doit-elle être parquée… :** Ce champ peut être utilisé pour saisir un numéro d'emplacement de parcage pour la campagne. Ce numéro peut être programmé sous une touche DSS. Les agents peuvent ensuite utiliser cette touche pour accéder à la campagne. Si la touche DSS comporte également un voyant d'occupation, celui-ci s'allume lorsque de nouveaux messages de campagne sont déposés.
- **Le nom de cette campagne est :** Il s'agit du nom de cette campagne.

Accès à une campagne

Vous pouvez accéder à une campagne de différentes manières :

- **A l'aide de l'action Campagne :**
  L'action Campagne est utilisée pour acheminer les appels dans une campagne, après avoir été acheminés vers un point de départ approprié sur le serveur de messagerie vocale. Les propriétés des actions définissent si l'appel est considéré comme un appelant de la campagne ou comme un agent traitant les messages de campagne. Voir « Action Campagne », page 32.
- **A l'aide du numéro d'emplacement de parcage :**
  Défini dans le menu Identification de la campagne, ce numéro peut être programmé sous une touche DSS. Les agents peuvent ensuite utiliser cette touche pour accéder à la campagne. Si la touche DSS comporte également un voyant d'occupation, celui-ci s'allume lorsque de nouveaux messages de campagne sont déposés.
- **Via un navigateur Web :**
  Voir « Accès Web à la campagne », page 48.

En utilisant les deux premières méthodes susmentionnées, lorsqu'un agent accède aux messages en attente dans une campagne, de nombreuses commandes lui sont proposées :

- **1** – Aller au début de l'appel.
- **2** – Reculer.
- **3** – Arrêter le traitement du message.
- **4** – Annoter un appel traité et supprimer.
- **5** – Annoter un appel traité et enregistrer.
- **7** – Réponse précédente.
- **8** – Début de réponse.
- **9** – Réponse suivante.
- **#** – Avance rapide.
- **0** – Pause
- ***** – Reculer.

Préférences de la campagne

L'emplacement utilisé pour archiver les messages de campagne et d'autres informations est défini dans les Préférences système. Voir « Préférences du système », page 19.

Enregistrement vocal

Présentation de l’enregistrement vocal

Voicemail Pro fournit un enregistrement vocal automatique des appels entrants et/ou sortants. Il peut être réglé pour enregistrer tous les appels ou une proportion définie d’appels, par exemple 1 appel entrant sur 10.

Vous pouvez accéder à la plupart des paramètres et des commandes d’enregistrement vocal via l’application IP Office Manager. Dans chaque cas, vous pouvez sélectionner la proportion d’appels entrants et/ou sortants qui doivent être enregistrés et la période de temps pendant laquelle l’enregistrement vocal doit fonctionner.

- **Utilisateurs**
  L’enregistrement vocal pour un utilisateur individuel est défini par l’intermédiaire de l’onglet **Enregistrement vocal** du formulaire **Utilisateur**. Les appels enregistrés sont sauvegardés dans la boîte vocale de l’utilisateur.
- **Groupes de recherche de ligne**
  L’enregistrement vocal pour un groupe de recherche de ligne est défini par l’intermédiaire de l’onglet **Enregistrement vocal** du formulaire **Groupe de recherche de ligne**. Les appels enregistrés sont sauvegardés dans la boîte vocale des groupes de recherche de ligne.
- Code affaire / Correspondance CLI
  L’enregistrement vocal peut également être fournit pour les appels qui correspondent à un CLI ou à un code affaire particulier. Ceci est défini par l’intermédiaire de l’onglet Enregistrement vocal du formulaire Code affaire. Les appels enregistrés sont sauvegardés dans la boîte vocale de l’utilisateur passant ou recevant l’appel.

Pour certaines installations, il peut être demandé que les appelants externes soient informés que leur appel va être enregistré. Cette opération peut être effectuée en activant l’option Activer l’avis d’enregistrement des appels que vous trouvez dans les Préférences système de Voicemail Pro. Voir « Préférences du système de la messagerie vocale », page 19.

Commandes de la boîte vocale de l'utilisateur

Mode Opération de téléphonie

Tous les utilisateurs doivent être conscients du fait que les messages sont automatiquement supprimés du serveur 24 heures après avoir été lus, à moins qu'ils ne configurent le message comme enregistré.

Tous les utilisateurs peuvent utiliser les numéros abrégés par défaut suivants :

- **Accéder à sa boîte vocale depuis son propre poste :** *17
- **Activer la messagerie vocale :** *18
- **Désactiver la messagerie vocale :** *19
- **Activer le rappel de la messagerie vocale :** *48
- **Désactiver le rappel de la messagerie vocale :** *49

Si un utilisateur appelle son propre poste et qu'il est dirigé vers la messagerie vocale pour laisser un message, il peut appuyer sur **8** pendant le message d'accueil initial de la messagerie vocale pour basculer vers la fonction de relevé des messages.

Une fois que l'utilisateur est entré dans sa boîte vocale, Voicemail Pro Server prend un charge deux ensembles de commandes de boîte vocale.

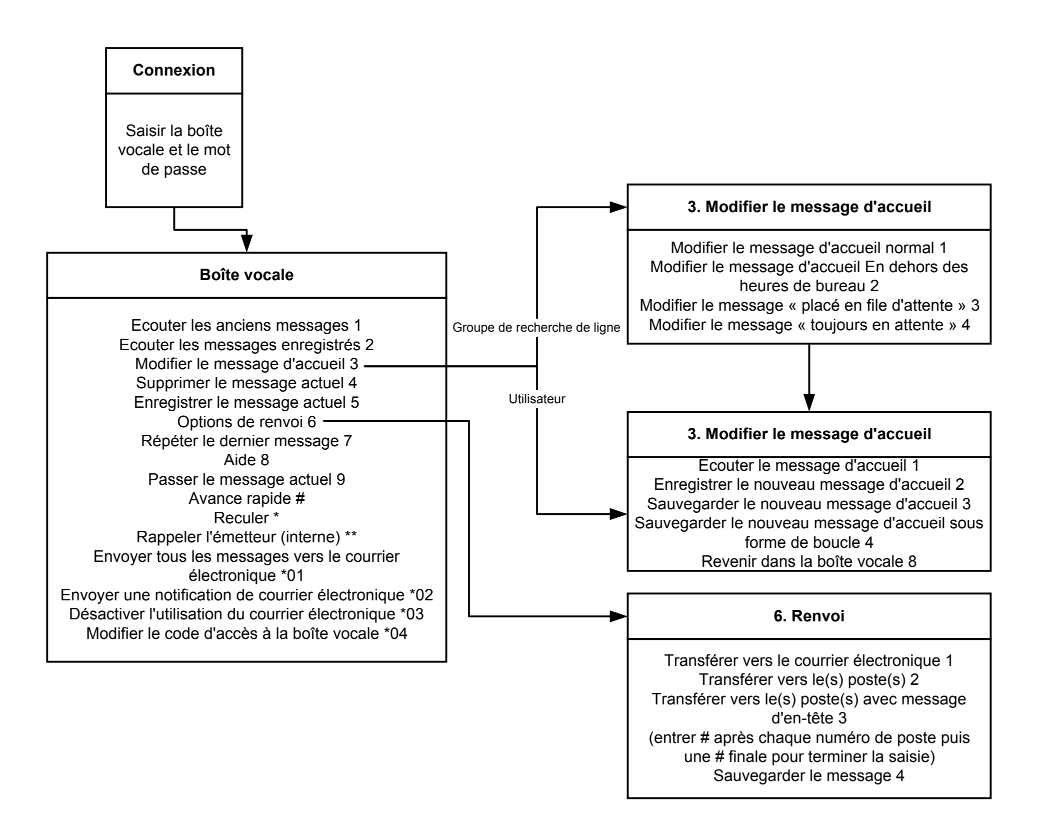
- **IP Office**
  Il s'agit du mode par défaut utilisé. Il correspond aux fonctions de Voicemail Lite. Voir « Mode IP Office », page 54.
- **Intuity**
  Intuity est une interface de boîte vocale utilisée pour un certain nombre de systèmes de messagerie vocale Avaya. Voir « Commandes Intuity », page 55.

Pour sélectionner le mode Opération de la boîte vocale :

1. Démarrez Voicemail Pro et sélectionnez le fichier de configuration de messagerie vocale actuel.
2. Sélectionnez **Administration**, puis **Préférences**.
3. Sélectionnez **Opération de téléphonie par défaut** et définissez la dans ***IP Office*** ou dans ***Intuity***, comme cela vous est demandé.
4. Sélectionnez **OK**.
5. Dans le menu **Fichier**, utilisez la fonction **Sauvegarder & activer** pour enregistrer la modification de configuration.

Mode IP Office

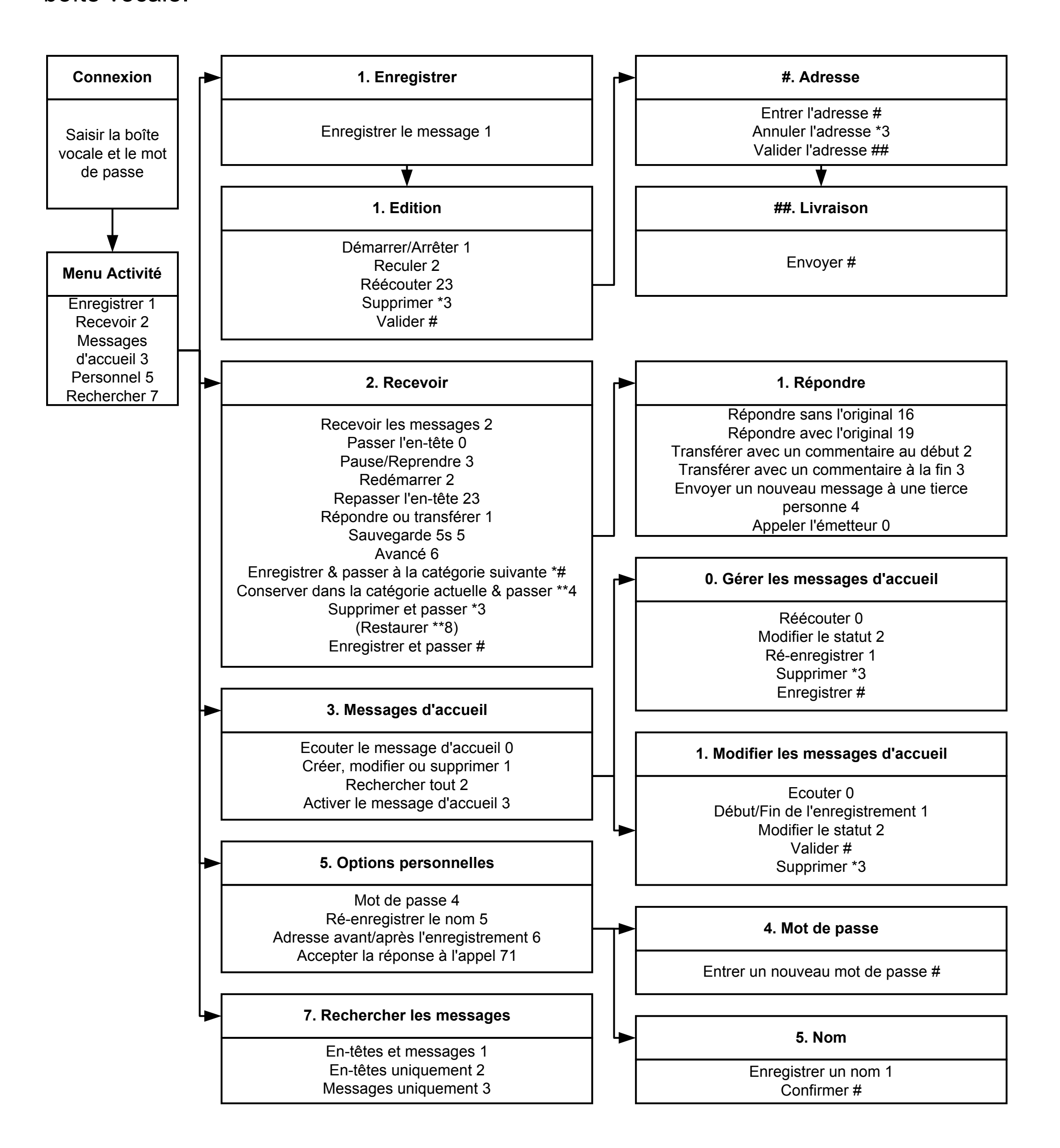
Si Voicemail Pro Server est exécuté en mode téléphonie IP Office, les utilisateurs peuvent accéder aux commandes suivantes lorsqu’ils relèvent le courrier de leur boîte vocale.



Notez que pour l’option courrier électronique, il est nécessaire qu’une configuration MAPI ait été configurée et que l’adresse électronique de l’utilisateur ait été saisie sur le PBX. Voir « Consignes préalables à l’installation », page 6.

Commandes Intuity

Si Voicemail Pro Server est exécuté en mode téléphonie Intuity, les utilisateurs peuvent accéder aux commandes suivantes lorsqu’ils relèvent le courrier de leur boîte vocale.



Gestion de fichiers

Fichiers et dossiers

Dans le dossier Voicemail Pro, on trouve un sous-dossier nommé VM. Il s'agit du dossier référencé par le paramètre répertoire de Voicemail Server (voir « Préférences du système » page 19). Ce dossier contient les informations suivantes :

- **Comptes**
  Contient des dossiers pour chaque boîte vocale, contenant les messages des utilisateurs au format de fichier .wav. Les fichiers msgnum.txt et status.txt sont utilisés pour conserver une trace de l'état des messages.
- **Campagnes**
  Contient des dossiers pour chaque campagne configurée. Ceux-ci vont contenir un dossier pour les réponses du fichier .wav et une page .htm. Notez que la page .htm ne doit pas être parcourue directement, voir « Accès Web à la campagne » page 48.
- **Messages d'accueil**
  Contient des fichiers .wav pour les messages d'accueil de la boîte vocale.
- **Noms**
  Contient des fichiers .wav pour les noms de la boîte vocale.
- **WAVS**
  Contient des dossiers de messages standard pour les différentes langues.
- **Root.vmp**
  Il s'agit du fichier de flux d'appels qui contrôle le fonctionnement de Voicemail Pro.
- **AuditTrail.txt**
  Si toutes les actions **Exécuter le menu Configuration** ont été utilisées, ce fichier contient un historique de leur utilisation.

Sauvegarde et restauration de fichiers

Voicemail Pro server ne sauvegarde pas le message ni les autres fichiers de messagerie vocale associés (par ex. noms, messages d'accueil, etc.). Ceux-ci doivent être sauvegardés en fonction du choix du client à l'aide d'un logiciel et d'une unité de sauvegarde tiers.

Glossaire de termes

Transfert assisté
Un appel transféré de la messagerie vocale qui, s'il retourne dans la messagerie vocale, retournera au résultat approprié de l'action qui a initié le transfert.

Transfert en aveugle
Un appel transféré de la messagerie vocale qui, s'il retourne dans la messagerie vocale, sera considéré comme un nouvel appel.

Flux d'appels
Un terme général qui désigne une séquence d'actions utilisée pour déterminer quelles sont les fonctions qui sont proposées à l'appelant.

MAPI
Interface de programmation d'application de la messagerie (MAPI) – Elément de l'architecture de service ouvert de Microsoft Windows (WOSA). Cette interface permet aux programmes et aux dispositifs d'envoyer des courriers électroniques via les courriers électroniques clients si ces derniers prennent en charge l'interface MAPI.

Utilisateur présumé
Certaines actions permettent de présumer quel est l'utilisateur associé à un appel, à partir de facteurs tels que le poste cible d'origine ou la boîte vocale de l'appel. Ceci permet d'utiliser ces actions dans des modules sans avoir à spécifier la boîte vocale sur laquelle elles doivent agir.

Messagerie vocale standard
Egalement appelé Voicemail Lite. Elle fournit une application de messagerie vocale de base pour le système de téléphonie. Voicemail Pro Server contient les mêmes fonctions que Voicemail Lite.

Emplacement sécurisé
Un numéro saisi dans les Numéros source de l'utilisateur comme emplacement à partir duquel cet utilisateur souhaite accéder à sa messagerie vocale sans qu'il ne lui soit demandé de saisir son code de messagerie vocale. Cet emplacement peut être un poste interne ou un numéro externe.

Index

Pour tout commentaire ou toute suggestion relatif à cette publication, veuillez vous adresser à : « gsspublishing@avaya.com ».

Avaya
Sterling Court
15 - 21 Mundells
Welwyn Garden City
Hertfordshire
AL7 1LZ
Angleterre

Tél. : +44 (0) 1707 392200
Fax : +44 (0) 1707 376933

Adresse électronique : contact@avaya.com
Site Internet : http://www.avaya.com